

●施設の概要

施設名	岐阜市駅西駐車場・岐阜シティ・タワー43地下駐車場	所管課	都市計画課
所在地	岐阜市橋本町2丁目16番地、岐阜市橋本町2丁目52番地		
指定管理者名	一般財団法人 岐阜市にぎわいまち公社		
指定期間	平成24年4月1日 から 平成29年3月31日		
選定方法	☒ 公募 ☐ 非公募		
料金制	☒ 使用料 ☐ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料(年額)	115,332千円 (岐阜市駅西駐車場 94,405千円、岐阜シティ・タワー43地下駐車場 20,927千円)		
施設の設置目的	岐阜駅周辺における違法駐車防止と安全性の向上、さらには道路交通の円滑化を図り、都市機能の維持及び増進を図る。		
施設概要	駐車場 収容台数合計 679台 岐阜市駅西駐車場 623台(自走式駐車場 263台、機械式駐車施設 360台) 岐阜シティ・タワー43地下駐車場 56台		

●利用状況

		H24 下半期	H24 上半期	H23 下半期	H23 上半期	H22 下半期
利用者数(単位:台)		144,231	147,290	148,957	151,393	144,849
各室稼働状況(台)	1日あたり利用台数(台)	792	805	818	827	796

※ 2駐車場合計値

●業務の履行確認

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
利用者サービス	①供用日・供用時間の遵守	年中無休・24時間営業を実施している。
	②適切な人員配置	必要な人員を適切に配置しており、利用者に迷惑をかけることなく、駐車場の運営を実施している。
	③広報の方策（広報の方策内容）	以下の広報を実施している。 ・指定管理者のホームページへの掲載 ・「にぎわいまち公社だより」への駐車場情報の掲載 ・JR協議会等が発行する駅周辺情報マップへの掲載 ・上記パンフレット等を、駐車場及び柳ヶ瀬あい愛ステーション等で配布
	④苦情・事故などへの対応	機械式駐車施設の故障時には、迅速に保守点検業者への修理依頼を実施した。出庫待ちの利用者に対しては、作成したマニュアルに基づいた対応を実施している。 苦情は、周辺店舗利用時の駐車料金割引について、説明不足によるお客様からの苦情が1件あったが、迅速に相手方に謝罪するなど、適切な対応をした。
	⑤アンケートの実施、お客様満足度調査の実施、グループインタビューの実施	アンケート、お客様満足度調査は、3月に実施し回答を多く得られるよう、対面方式にて行い、上半期は、51通であったが、下半期は1,049通の回答数を得ることができた。 グループインタビューについては、インタビュー内容、インタビューアの決定方法等を、現在検討中である。
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施 ①照明への人感センサー付きライトの導入の検討	導入に向けて、機器の選定中である。 駅西駐車場地下1階・1階トイレにH25上半期に導入予定である。
	②車いす、ベビーカー等の貸し出し	ベビーカーの貸し出しを下半期に開始している。
	③ユニバーサルデザイン化の推進の検討	場内の案内表示が煩雑であるため、ユニバーサルデザイン化へ向けワーキンググループを設立した。検討を現在進めており、平成25年度末をめどに検討結果をまとめる予定である。
	④小学校の社会見学への協力	駅西駐車場のある岐阜駅周辺での実施を藍川小学校、木田小学校等に働きかけたが、学校側の希望により他地域で実施され、岐阜駅周辺での実施には至らなかった。来年度以降も引き続き実施に向けて、働きかけを行う。
施設管理	①仕様書、業務計画書に基づく施設管理の実施（電気・空調・消防設備等の管理・保守点検業務）	月ごとの事業報告書及び実地調査にて履行状況を確認した。 ・駐車場施設保守の年間実施計画に基づき適正に実施 ・トイレ清掃等も仕様書通り実施
	②エネルギー管理が実施されているか。	駐車状況に応じた消灯を実施し、使用電力量を前年度比8%縮減した。
施設修繕	①修繕の実施状況	1件の修繕を実施した。 ・シャッターの押しボタンスイッチの交換
	②施設の外観点検	施設の外観点検を月1回実施している。
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護	毎月1回のチーフ会議等で職員に対し、注意を促すなど適切に実施している。
	②非常時の対応策	緊急連絡網を作成し、訓練の実施を確認した。
	③関係法令の遵守	外部講師を招いて研修を実施している。 関係法令を遵守し、業務を実施している。

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	下半期は、平成25年3月2日(土)～3月10日(日)の9日間実施し、回答数がより多く得られるように地下事前精算機前、1階事務所前、2階事前精算機前で対面方式にて利用者アンケートを実施した結果、1,049通の回答を得ることができた。
利用者アンケートの実施結果	回答総数 1,049通 <性別> 男性366人 女性618人 不明65人 <年齢> 30歳未満 10% / 30～40歳代 40% / 50歳代 24% / 60歳以上 25% 不明 1% <目的> JR岐阜駅周辺施設利用 85% 玉宮町界限 1% その他柳ヶ瀬等 14% <利用頻度> ほぼ毎日 2% 1週間に数回 25% 月に数回 31% 月に1回未満 29% 初めて利用した 12% 不明 1% <車両誘導表示> 大変満足・満足・普通 83% 不満・やや不満 17% <歩行者誘導表示> 大変満足・満足・普通 96% 不満・やや不満 4% <職員の対応> 大変満足・満足・普通 93% 不満・やや不満 7% <総合満足度> 大変満足・満足・普通 96% 不満・やや不満 4%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	要望・苦情 駐車場の満空表示や、場内の誘導表示について、分かりにくいとの意見があった。 対応・改善 駐車場内混雑時は入口にて職員を配置し、満空表示の確認を行ったり、駐車券発券時に行先を案内するなどの対応した。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区 分	選定基準	評 価 項 目	具体的な業務要求水準	評 価		
				指定 管理者	所管課	評価 委員会
公平性 透明性	事業計画書の内容が、住民の平等利用が確保されること	『住民の平等利用が確保されること』に対する基本的な考え方について	関係法令、条例等に基づく、公共施設としての駐車場の役割を理解し、実践しているか。	A	A	A
		当該駐車場に関する情報公開、広報の方策について	事業計画書に基づく、情報の公開、広報が行われているか。	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書の内容が、対象駐車場の効用を最大限発揮するものであること	『事業計画書の内容が、対象駐車場の効用を最大限発揮するものであること』に対する基本的な考え方について	駐車場の効用が最大限に発揮されるための方策を実施しているか。	A	A	A
		管理の質及び利用者サービスの向上に対する取り組み等について	管理の質及び利用者サービスの向上に対する具体的な方策を実施しているか。	A	A	A
			利用者ニーズや苦情の把握及びその対応策が適切に実施しているか。	A	A	A
			駐車場の利用促進に対する方策を実施しているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	事業計画書に記された利用客のニーズの把握が行われているか。	A	S	S
		区分評価				A

区分	選定基準	評価項目	具体的な業務要求水準	評価		
				指定管理者	所管課	評価委員会
効率性	事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること	『事業計画書の内容が、管理経費の縮減が図られるものであること』に対する基本的な考え方について	施設及び設備の維持管理が適正に行われているか。	A	A	A
		管理に係る経費の縮減に対する取り組みについて	収支予算計画通りの管理が行われているか。	A	A	A
			管理経費の縮減が実践されているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	経費縮減に対する職員研修が実施されているか。	A	A	A
		区分評価				A
安定性 安全性	事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること	『事業計画書に沿った管理を安定して行う物的能力、人的能力を有していること』に対する基本的な考え方について	公共施設としての駐車場の管理・運営に対する、基本的な考え方に基づき、業務を実施しているか。	A	A	A
		当該団体の業務遂行能力について	人員配置計画は適正であるか。 他の施設での実績に基づき、適正な管理が行われているか。	A	A	A
		緊急時における対応について	想定されるトラブルに対して、被害者への対応及び施設の復旧などの対応策が確立されているか。	A	A	A
			災害発生が予想されるとき、または発生したときの体制や、対応策が確立されているか。	A	A	A
		駐車場の施設及び設備等の管理に対する考え方について	事業計画書に沿った施設及び設備等の管理が行われているか。	A	A	A
			点検で不具合を検知した場合の対応策が確立されているか。また、実施しているか。	A	A	A
			安全管理のための日常点検などが適切に行われているか。	A	A	A
			利用者及び駐車場勤務者の安全確保をするための方策が確立されているか。また、実施しているか。	A	A	A
		駐車場の運営に対する考え方について	利用者の視点でのサービス提供が行われているか。	A	A	A
			法令を遵守する重要性や個人情報保護、情報の漏洩を防ぐための方策が確立されているか。	A	A	A
			盗難防止等の方策や、万が一盗難された場合の対応策が確立されているか。	A	A	A
			スタッフの管理、監督体制が確立されているか。 公金の取り扱い方法や責任体制等が確立されているか。	A	A	A
			スタッフの研修、人材育成が実践されているか。 事業計画に即した職員研修が行われているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	地震の被害状況を想定した実践的な防災訓練や、警察署との連携による実践的な防犯訓練を実施したか。	A	A	A
		区分評価				A
貢献性	事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること	『事業計画書の内容が、岐阜市あるいは施設がある特定の地域(以下「地元」という。)の振興、活性化などに貢献できるものであること』に対する基本的な考え方について	岐阜市あるいは地元の振興、活性化などに貢献しているか。	A	A	A
		地元への貢献について	事業計画書に即した、地元での社会活動等への参加をおこなっているか。	A	A	A
			地元の住民、高齢者、障害者等の雇用をおこなっているか。	A	A	A
		その他指定管理者の提案によるもの	――	―	―	―
		区分評価				A

●指定管理者の取組みに対する自己評価(良否、課題と解決策など)

今期の取組みに対する評価	・駐車状況に応じた消灯を実践し、前年度と比較して8%縮減することができた。 ・職員研修を実施した結果、アンケート結果でも好評価を得ることができた。 ・ベビーカーの貸し出しを始め、利用者サービスの向上に努めることができた。
前回までの意見を踏まえた取組み状況	・アンケートの実施にあたっては、人員を配置して対面方式にて実施し、回答数がより多く得られるようにした。 ・拾得物の対応と個人情報保護に関しては、毎月1回実施しているチーフ会議にて注意喚起を行った。
今後の取組み	お客様から、駐車料金割引についての問い合わせに対して、説明不足によりお客様から苦情を受ける結果となった。その結果を踏まえて、再度接遇研修を実施するとともに、トラブル発生時の対応について、再度検討し迅速に対応できる体制を整える。

●所管課の意見

・利用状況や周辺のイベント状況を考慮した人員配置を行い、適切な駐車場運営に努めた。 ・3月に実施したアンケートについては、回答数を多く得られるように対面方式にて実施、1,049通の回答を得ることができた。アンケート結果の内容についても、以前より対応がよくなったとの意見が多くあり、接遇に関して改善されている。 ・駐車場施設の保守点検や清掃については、適切に実施されている。 ・管理経費も計画的に執行されており、利用実態に応じた消灯等を行い、使用電力量は前年度に比べて約8%の縮減を実現した。 ・過年度から引き続き指定管理業務を行っており、職員の教育や研修、連絡体制等も整備されている。また、継続的な職員教育やアンケート結果を踏まえた職員研修も適宜行われており、適正な駐車場の運営が行われている。 以上により、管理運営の状況は協定書の内容に基づき、概ね良好と認められる。

●指定管理者評価委員会の意見

・ベビーカーの貸し出しはより多くのお客様に利用してもらえるように周知について工夫すること。 ・駐車場の運営については、協定書、要求水準の内容どおり業務を履行していると認められる。
--